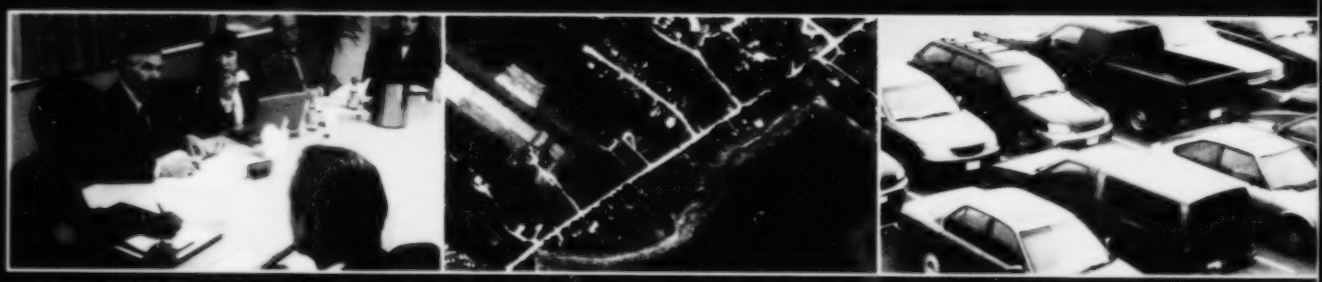

SNB REGISTRIES: THE NEXT GENERATION

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Table of Contents

106-01101/

Executive Summary 1

Introduction 2

About SNB 3

SNB's Vision 4

About the Registries 5
- Real Property Registry 5
- Personal Property Registry 5
- Corporate Registry 6

Current Work Plans of the Registries 7
- Real Property Registry 7
- Personal Property Registry 7
- Corporate Registry 7

Survey – The Next Generation of Challenges 8
1. Current work plans of the registries 8
2. Current technology in the registries 9
3. Current integration of the registries 10
4. Current legislative and regulatory environment 10
5. SNB's other lines of business 11
6. Customer service 11
7. Operating as business and thinking outside the box 12

Summary 14

Appendix – The Registries Today 15

Executive Summary

This Report has been prepared to facilitate discussions about the SNB registries with interested stakeholders and the general public.

Section 1 provides an introduction to the report. The purpose of the Report is to gather stakeholder input so that SNB can choose the most appropriate vision and implementation strategy for its registries.

Section 2 discusses SNB in general terms; its mandate and lines of business, including its registries.

Section 3 emphasizes SNB's vision to provide excellence in the delivery of government services. SNB has significantly helped position the Province as an innovative jurisdiction in terms of how it utilizes processes, laws and technology to service people and businesses.

Section 4 sets out general information about the three registries: Real Property Registry, Personal Property Registry and the Corporate Registry.

Section 5 gives the current work plans of the registries. It shows where the registries have recently been and where SNB is planning to go with them.

Section 6 is the heart of the report. Basic questions are asked to solicit important feedback from stakeholders. It is only through such a process that SNB can properly assess its environment and its stakeholder community and thereby choose a new strategic vision and implementation strategy for the registries.

The Appendix sets out factual information on how each SNB registry stores documents, and on how the records are kept and accessed by the public.

We encourage interested parties to provide their feedback by December 15, 2005. Comments can be sent to:

Service New Brunswick
82 Westmorland Street, Suite 200
P.O. Box 1998
Fredericton, NB E3B 5G4

Attention: Mike McKendy
Vice President, Operations

Tel.: (506) 444-2897
Fax: (506) 457-7520

You may provide your response to this discussion report by:

1. Sending back the report and any additional comments

This report has been prepared so you can provide your response directly in the report. Please identify yourself so we may contact you for further information, if necessary.

Name _____

Name of organization _____

Address _____

Phone # _____

e-mail address _____

2. Sending back a concise survey response form with any additional comments.

A concise survey response form is available for download at www.snb.ca/registrysurvey. This form can be printed out and completed. Alternatively, you may complete the response form online.

Introduction

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick. It has a dual role: to provide the people and business owners of New Brunswick with the greatest ease of access to government services, and to maintain authoritative public information through its three registries. In this later role, SNB is responsible for the Real Property, Personal Property and Corporate Registries for the Province of New Brunswick.

Our registries are often described as world leaders. SNB continually hosts visiting delegations from around the world to showcase one or more of the registries. Many jurisdictions are playing catch up to SNB and others are taking steps today to be world leaders in the future.

With technological innovations occurring almost at the speed of thought, it is becoming more and more important to weigh alternatives in direction and to choose the most appropriate vision and implementation strategy. SNB's success to date has primarily come from an emphasis on improving registry services to New Brunswickers. This focus has lead to so-called "Maritime ingenuity" that has resulted in effective innovation in technology and process re-engineering in the registries. Stakeholder consultation has played a pivotal role in ensuring the right vision and the right direction for SNB.

This discussion document has been prepared to facilitate discussions with interested stakeholders and the general public. It is meant to jump start a process that will eventually take the SNB Registries to the next generation in customer service, technological innovation and substantive legislation and regulatory environment.

About SNB

SNB is responsible for three public registries: the Real Property Registry, the Personal Property Registry and the Corporate Registry. SNB has three Lines of Business in addition to the Registries: Government Service Delivery, Property Assessment and Land Information Infrastructure. It delivers government services on behalf of various government departments and agencies through three delivery channels: online at www.snb.ca, toll free over the phone at SNB TeleServices and in person at 36 service centres across the province. Service New Brunswick also accepts payments on behalf of utilities and 59 municipalities.

SNB is viewed as a world leader in the conceptualization and actual delivery of government services online, by telephone and through its service centres. Total transactions amounted to 5.1 million in 2004-2005 with over 2.2 million in electronic transactions. At the end of the year, electronic transactions (online and over the phone) comprised nearly 44% of all SNB transactions. A recent IDC Canada report estimated the net economic benefit to the Province in the year 2002 as result of these types of initiatives to be $141 million, roughly the equivalent of 1% of provincial GDP.

There is continual cross-fertilization of approaches and technology amongst the SNB registries and the other SNB lines of business. SNB's expertise and commitment to innovation and customer service is world renowned.

SNB's four lines of business generated revenues of $50.8 million in 2004-2005.

Government Service Delivery

SNB is the gateway for the public to some 270 government services offered through a multi-channel single-window: in person, through a network of 36 service centres, located throughout the province; over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600; and on the Internet at www.snb.ca. The Corporation delivers a wide range of services on behalf of various government departments and agencies and also accepts payments on behalf of utilities and 59 municipalities.

Registries

SNB maintains three electronic registries that provide authoritative public information:

- the Real Property Registry – deeds, wills, subdivision plans, etc. related to land parcels in New Brunswick,
- the Personal Property Registry – security interests, judgments and other claims related to personal property such as automobiles, recreation vehicles and furniture, and
- the Corporate Registry – corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Property Assessment

SNB assesses all land, buildings and associated improvements for property taxation purposes and operates the province's Property Assessment and Taxation System. SNB Assessment Services are also responsible for administering a number of property tax-related programs.

Geographic Information Infrastructure

SNB is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

SNB's Vision

SNB's vision is to provide excellence in the delivery of government services and information to citizens and business. Its mission is to provide government services on time, every time and everywhere. Improving our services to businesses continues to be a major priority for SNB.

In 2002, the Government of New Brunswick put forward its 10-year economic and social framework called *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan*. One of the building blocks of the plan was called *Embracing Innovation*, which included the creation of eNB.ca, the government's comprehensive strategy to take full advantage of the digital economy and associated online innovations. The eNB initiative became a part of SNB during fiscal year 2003-2004 so that government could further its agenda of exploring new and innovative approaches to doing business and providing service within New Brunswick, throughout Canada and around the world.

SNB has also played a key role in meeting the government's commitments to its Red Tape Reduction initiative. This has lead to a significant modernization of the Corporate Registry that is facilitating the e-filing of business incorporations, annual returns and other filings. SNB implemented a new concept it called the Business Registry to provide single window Internet registration for businesses across provincial, federal and municipal programs. It established a common business identifier, i.e. the Business Number (BN) for any particular business. Over 48,500 businesses in New Brunswick have been assigned a BN. Participating programs include many Canada Revenue Agency programs, SNB Corporate Registry registrations and various licensing programs in the Departments of Finance and Public Safety. This initiative received a CGR e-Government Award of Excellence in February 2005.

In November 2003, SNB also received the Canadian Information Productivity Award (CIPA) in the Customer Care Category. This category recognizes excellence in customer service. In May 2004, New Brunswickers gave SNB a 92% satisfaction rating for the service it provides. These two recognitions encourage SNB to further pursue its efforts to improve both our level of service and the number of services we offer.

SNB continues to position New Brunswick as an innovative jurisdiction that is raising the bar on how it provides services to both individuals and businesses.

About the Registries

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over two hundred years ago.

Since March 2001, a province-wide Land Titles system has been in place. To date, 148,500 of the 515,400 parcels in the Province have been converted to this new system. The title register always shows the current state of the title without any further investigation. The provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions.

Lawyers, titles searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. For 2004–2005, the registration totals for Real Property included 102,373 documents, 3473 plans and 76,469 additional documents associated with the conversion of parcels to Land Titles. In addition 49,845 searches were conducted and 17,853 Certificates of Registered Ownership were requested.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained for each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in SNB's regional offices and updated on a nightly basis to provide current and complete provincial coverage.

PLANET is SNB's comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services. It allows the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with accurate information. With the new tools provided by PLANET last year, SNB real property staff, businesses, professionals and the public now has online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

Images of all documents and plans registered since June 2002, images of most historical plans and selected documents, which support interests in Land Titles parcels, are also available online.

Launched in February, 2005, the Land Gazette is a repository of permanent and temporary land related notices and associated information. It provides government departments, municipalities and planning authorities with online tools to assign and maintain notices affecting parcels.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award-winning computerized province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

The PPR may be accessed from any SNB Registry Office in New Brunswick or citizens may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf.

Searchers interested in information on serial numbered goods may access the Lien Check Service themselves over the Internet to identify any security interests registered against serial numbered goods. During the last year SNB has won two awards for the development of this service. In February 2005, the Atlantic Provinces received a CGR e-Government Award of Excellence for multi-jurisdictional cooperation in developing the Lien Check service. In May 2005, Service New Brunswick received an award from the International Association of Commercial Administrators for development of the Lien Check service.

For 2004-2005, 123,274 registrations and 46,546 searches were done on the PPR.

Corporate Registry

The SNB Corporate Registry incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register. The Corporate Registry maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.

Information on over 144,000 past and existing businesses and non-profit companies can be accessed over the Internet. The public did over 373,000 searches on the database in 2004-2005. Over 45,000 documents are filed on a yearly basis. Approximately 25,000 telephone inquiries were handled as well and Corporate Registry staff made over 4,600 calls to customers.

Since being introduced in July 2002, e-filing continues to grow as an option, with over 80% of incorporations now being done online. SNB will continue to promote the use of e-filing as a convenient and cost effective way for businesses and the general public to deal with the Corporate Registry. Since May 2005, all incoming documentation that has to be filed is scanned and imaged as an e-record. E-filings are also retained as an e-record. In July 2005, a pay-for-view approach for public access to the Corporate Registry database was implemented. Access may be as a monthly Internet susbscriber or on a pay per transaction basis over the Internet and through SNB TeleServices.

A recent improvement to the Corporate Registry that enables corporation name changes to flow automatically across three different SNB databases (the Corporate Registry, the Real Property Registry, and the provincial assessment system) won an award at the International Association of Commercial Administrators in May 2005.

Current Work Plan
OF THE REGISTRIES

This section sets out the current work plans of each registry. It is set out as a separate section to facilitate comparison amongst the registries. It is easy for individual stakeholders to compartmentalize each registry, whereas there is a great degree of overlapping themes, initiatives and synergies amongst the registries.

It's important to recognize where the similarities and differences are amongst the registries is important in the development of an effective strategic plan. For example, Corporate Registry has recently started imaging its incoming documents on the same image repository that is used for the Real Property Registry. When this image repository was built, it was expected that other users like Corporate Registry would eventually use it. This affected the design and build of the image repository. As result, Corporate Registry was able to do this e-record initiative at a very significant cost savings to any other implementation alternative. Other jurisdictions have applauded this powerful example of technology re-use and cost savings.

The existing work plans are as follows:

Real Property Registry

- Provide electronic access to historical grantor/grantee indexes in the Real Property Registry
- Investigate the business case for electronic access to historical documents in the Real Property Registry
- Implement e-submission of documents in the Real Property Registry
- Develop a plan for anonymous Land Gazette access

Personal Property Registry

- Lien Check – This service was implemented in May 2004
- Web based access to Personal Property Registry – This service was implemented in January 2005
- There are no significant functionality changes anticipated within the near future.

Corporate Registry

- Expand e-filing of documents, which will also include the sending of filed documents back to the registrant by electronic means
- Develop and implement public Internet access to e-records (for filings from May 2005 on)
- Investigate the business case for Internet access to historical documents in the Corporate Registry (i.e. pre-May 2005 records/filings)

See Appendix for factual information on how each SNB registry stores documents, and on how the records are kept and accessed by the public.

Survey
THE NEXT GENERATION OF CHALLENGES

The basic question may be asked as to why SNB is initiating this consultation exercise. On the face of it, SNB has leading-edge registries and the current work plans look to continue that direction. Nevertheless, SNB's registries are at a crossroads. The general consensus is that it's time to "kick at the tires" and make sure they are heading in the right direction and that strategic opportunities and synergies are not being missed. Likewise, SNB must decide where best to allocate its fiscal and human resources among competing programs and services.

SNB wishes to take its registries to the next generation level of customer service and technology and to make substantive improvements in its legislative and regulatory environments. Taking the analogy from hockey, SNB wants to go where the puck is going to be, not where it is right now.

With the above in mind, some basic questions are posed for reflection. It is not intended to be an exhaustive list, but one for SNB's stakeholders to provide comment on.

1. Current work plans of the registries

1.1 Are you in agreement with the current work plans of each registry?

Yes ❑

No ❑ If no, please specify

_____

_____

_____

1.2 Did anything included in these work plans surprise you?

_____

_____

_____

1.3 Do you view something as missing from one or more of the work plans?

_____

_____

_____

1.4 Are there synergies you see in these work plans that are not being emphasized enough?

_____

_____

_____

2. Current technology in the registries

2.1 Are you satisfied with the current technology and technological direction in the registries in relation to filing, storage, retrieval and access of documents and information?

Yes ❑

No ❑ If no, please specify:

2.2 How would you prefer to access information and documents from one or more registries?

2.3 How important is it for information across the registries to be accurate?

2.4 In which areas would you like to see improvement in technology?

2.5 Is it important from your perspective to have a single user name and password for users/filers of documents/information across the registries?

Yes ❑ Please explain

No ❑ Please explain

3. Current integration of the registries

To date, the registries have been somewhat separate and distinct initiatives. SNB wants to reflect on whether there are integration opportunities that it should pursue. An example that was recently implemented was the initiative to adjust the Real Property Registry to reflect changes in names of corporations that took place at the Corporate Registry.

3.1 What other areas of integration exist in your view?

3.2 Should SNB explore the business case to establish the Business Number as a common identifier for use in the registries?

Yes ❑ Please explain

No ❑ Please explain

4. Current legislative and regulatory environment

4.1 Are the existing legislative and regulatory environments appropriate?

Yes ❑

No ❑ If no, please specify:

4.2 What new legislative or regulatory initiatives should be considered?

5. SNB's other lines of business

5.1 Are there opportunities and synergies amongst all these lines of businesses that SNB should put greater emphasis on?

5.2 SNB is considering acquiring a licensing and permit software package to facilitate licensing and permit activities across government. What programs in government do you see as a priority for improved licensing processes?

6. Customer service

SNB is driven to provide top quality customer service. Its success has been very much dependant on maintaining this perspective in its planning, development and implementation processes.

6.1 What areas should SNB concentrate on in improving its services in the registries?

6.2 What new services should be offered in the registries?

6.3 Are there any services offered in the registries that should be eliminated?

6.4 Do you support the establishment of fee differentials to encourage more use towards Internet services and products?

Yes ❑ Please explain

_____

_____

_____

No ❑ Please explain

_____

_____

_____

6.5 Should SNB have additional responsibilities or programs beyond what it has now?

Yes ❑ Please specify

_____

_____

_____

No ❑ Please specify

_____

_____

_____

7. Operating as business and thinking outside the box

As a Crown corporation, SNB is to operate as much like a business as possible.

7.1 Do you feel SNB accomplishes this in the way it is presently operating and managing the registries?

Yes ❑

No ❑ If no, please specify:

_____

_____

_____

7.2 In what ways could SNB become more entrepreneurial in its operations?

_____

_____

_____

7.3 How would the registries look and feel under a pure business operating model? Do you think they would change much?

SNB also wishes its stakeholders to look at all of the above, reflect on the status quo and think outside the box. We welcome innovative proposals and initiatives that will have long term value in setting the vision for the registries.

7.4 Provide additional comments

7.5 Lastly, we would like to have an understanding of how often you use the registries

	Daily	Weekly	Monthly	Infrequently
Real Property Registry	❑	❑	❑	❑
Personal Property Registry	❑	❑	❑	❑
Corporate Registry	❑	❑	❑	❑

Summary

SNB has a strong commitment to excellence in customer service, proper stewardship of the registries, and continuing innovation. Today's challenges are tomorrow's realities. SNB is committed to working harder and smarter in everything it does to meet these realities head on. It is in this light that we wish to reflect on the existing success of the registries and determine the best strategic path ahead of us. Your input as a stakeholder is important in planning this future.

Thank you for completing the survey. It is very much appreciated.

Appendix
THE REGISTRIES TODAY

	Real Property Registry	Personal Property Registry	Corporate Registry
How are new documents filed in the registry?			
- paper	All subsequent documents and plans submitted for registration are currently in paper form.	N/A	All forms can be filed in paper. Emphasis on the e-filing channel. Fee differential established for certain types of filings to promote e-filing.
- electronic	• Over 99% of all conversion applications for Land Titles are submitted in electronic form. • Authentication of filing is by dedicated user accounts.	• 100% of all registrations and searches are done online. • The Lien Check functionality can be accessed anonymously – payment is made by credit card. ACOL (Atlantic Canada On-Line) accounts are necessary for all registrations and searching other than the Lien Check previously described.	• Projected 80% of volume of filings will be able to be done online by end of fiscal 2005-2006, with 13 of more than 40 forms being able to be e-filed. • Authentication of filing is by credit card.
How are the above records kept?	• All documents and plans are scanned and retained as images in PDF format for online access. A copy of all plans is retained in paper format, however only "registry system" documents are retained in paper format. • Land Titles conversion applications are retained as electronic records.	All filings and search result reports are retained as electronic records.	All documents will be kept on the image repository. Paper filings will be scanned whereas e-filings will be retained as an electronic record on the image repository.

	Real Property Registry	Personal Property Registry	Corporate Registry
How are these records accessed by the public?	These records are accessible at any of the 13 registry offices and online by clients who subscribe to SNB's Registry and Mapping Services (PLANET). There are applicable fees for both types of access.	Information on the database is accessible over the Internet for a fee of $8 per search. Existing clients can access the information using the full Personal Property Registry. Searchers who are not clients of the Registry can search serial numbered goods using the Lien Check service over the Internet.	• For 2005-2006, plan to have image repository records accessible over the Internet on a fee/subscriber basis. • Information on database is accessible over the Internet on a fee payment basis either through the Internet (per transaction or monthly subscriber basis) of through TeleServices on a per transaction basis.
How are historical records stored and accessed?	Documents and plans are stored as images within the PLANET system and additionally micro-film is generated from the images and stored at the provincial archives.	The records are retained as electronic records.	Stored as microfilm images. Accessed by staff for public inquiries. Copies and certified copies provided on fee basis. Plans to examine the costs/benefits of moving microfilm images onto the image repository and providing public access over the Internet on a fee/subscriber basis.

REGISTRES DE SNB : LA PROCHAINE GÉNÉRATION

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Table des matières

Sommaire **1**

Introduction **2**

À propos de SNB **3**

La vision de SNB **4**

À propos des registres **5**
Registre des biens réels 5
Registre des biens personnels 5
Registre corporatif 6

Plans de travail actuels des registres **7**
Registre des biens réels 7
Registre des biens personnels 7
Registre corporatif 7

Sondage – La prochaine génération de défis **8**
1. Plans de travail actuels des registres 8
2. Technologies actuelles utilisées dans les registres 9
3. Intégration actuelle des registres 10
4. Environnement actuel relatif aux lois et aux règlements 10
5. Autres secteurs d'activité de SNB 11
6. Service à la clientèle 11
7. Fonctionner comme une entreprise et sortir des sentiers battus 12

Résumé **14**

Annexe – Situation actuelle des registres **15**

Sommaire

Le présent rapport vise à faciliter les discussions sur les registres de SNB avec les intervenants et le grand public.

La section 1 est une introduction au rapport. Le rapport a pour but de recueillir des commentaires des intervenants pour permettre à SNB d'adopter la vision et la stratégie de mise en œuvre les plus appropriées pour ses registres.

La section 2 fournit des renseignements généraux sur SNB, c'est-à-dire sur son mandat et ses secteurs d'activité, y compris ses registres.

La section 3 insiste sur l'importance de la vision de SNB afin d'assurer l'excellence dans la prestation des services gouvernementaux. SNB a contribué de façon significative à positionner la province en tant qu'administration novatrice en matière d'application de processus, de lois et de technologies pour la prestation de services au public et aux entreprises.

La section 4 fournit des renseignements généraux sur les trois registres : le registre des biens réels, le registre des biens personnels et le registre corporatif.

La section 5 présente les plans de travail actuels des registres. Elle montre le cheminement des registres et les plans futurs de SNB pour ceux-ci.

La section 6 constitue le cœur du rapport. Des questions de base sont posées afin d'obtenir l'importante rétroaction des intervenants. C'est seulement par ce moyen que SNB peut évaluer de manière satisfaisante son environnement et ses intervenants et, par la suite, choisir une nouvelle vision stratégique et établir une stratégie destinée aux registres.

L'annexe indique des renseignements précis sur la façon dont les documents sont classés dans chaque registre de SNB, la façon dont les dossiers sont conservés et comment le public peut y accéder.

Nous encourageons les parties souhaitant fournir des commentaires à les envoyer d'ici le 15 décembre 2005 à l'adresse suivante :

Services Nouveau-Brunswick
82, rue Westmorland, bureau 200
C. P. 1998
Fredericton (N.-B.) E3B 5G4

À l'attention de Mike McKendy
Vice-président des opérations

Téléphone : (506) 444-2897
Télécopieur : (506) 457-7520

Pour nous faire parvenir votre opinion au sujet de ce rapport de discussion :

1. Retournez le rapport et tous commentaires additionnels.

Le présent rapport a été préparé afin de vous permettre de répondre directement dans le document. Veuillez svp vous identifier afin que nous puissions communiquer avec vous, au besoin.

Nom _____

Nom de l'organisme _____

Adresse _____

N° de téléphone _____

Adresse de courrier électronique _____

2. Retournez un formulaire concis de réponse au sondage ainsi que tout commentaire supplémentaire.

Un formulaire concis de réponse au sondage peut être téléchargé à partir du site Web www.snb.ca/sondageregistres. Ce formulaire peut être imprimé et rempli. Ou encore, vous pouvez remplir le formulaire de réponse en ligne.

Introduction

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick dont la double mission consiste à accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et aux propriétaires d'entreprises et à gérer les renseignements publics qui font autorité par l'intermédiaire de ses trois registres. Dans l'exercice de rôle, SNB est responsable du registre des biens réels, du registre des biens personnels et du registre corporatif du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Nos registres sont souvent décrits comme étant parmi les meilleurs au monde. SNB accueille continuellement des délégations du monde entier pour leur présenter un ou plusieurs de ses registres. Plusieurs administrations tentent de rejoindre SNB et d'autres ont commencé à agir afin de devenir éventuellement des chefs de file mondiaux.

En raison des innovations technologiques qui apparaissent à une vitesse vertigineuse, il devient de plus en plus important d'évaluer les possibilités et de choisir la meilleure vision et la meilleure stratégie de mise en œuvre. Le succès de SNB jusqu'à présent est attribuable principalement à l'accent mis sur l'amélioration des services d'enregistrement à l'intention des Néo-Brunswickois. Ces efforts ont donné naissance à la notion « d'ingéniosité des Maritimes » qui a entraîné des innovations efficaces en matière de technologie et de restructuration des processus d'enregistrement. La consultation des intervenants a joué un rôle déterminant dans l'adoption d'une vision et d'une direction convenables pour SNB.

Le présent document vise à faciliter les discussions avec les intervenants et le grand public. Il vise à démarrer un processus qui mènera les registres de SNB vers la prochaine génération de service à la clientèle, d'innovation technologique et d'environnement relatif aux lois et aux règlements.

À propos de SNB

SNB est responsable de trois registres publics : le registre des biens réels, le registre des biens personnels et le registre corporatif. En plus des registres, la corporation compte trois autres secteurs d'activité : la prestation de services gouvernementaux, l'évaluation foncière et l'infrastructure d'information géographique. SNB offre des services publics au nom de divers ministères et organismes du gouvernement par l'intermédiaire de trois canaux de prestation : en ligne, à www.snb.ca, au numéro de téléphone sans frais des TéléServices de SNB, et en personne à un des 36 centres de services répartis dans l'ensemble de la province. Services Nouveau-Brunswick accepte également des paiements au nom des services publics et de 59 municipalités.

Services Nouveau-Brunswick est reconnu en tant que chef de file mondial dans la conceptualisation et la prestation de services gouvernementaux en ligne, par téléphone et par ses centres de services. Le nombre total de transactions s'élevait à 5,1 millions en 2004-2005, dont plus de 2,2 millions étaient des transactions électroniques. À la fin de l'année, les transactions électroniques (en ligne et par téléphone) comptaient pour près de 44 % de toutes les transactions de SNB. Un rapport récent d'IDC Canada estime les gains économiques nets pour la province résultant de ces types d'initiatives à 141 millions de dollars en 2002, soit environ 1 % du PIB de la province.

Il existe un enrichissement mutuel continu des approches et de la technologie au sein des registres de SNB et d'autres secteurs d'activité de SNB. L'engagement et l'expertise de SNB en matière d'innovation et de services à la clientèle sont reconnus mondialement.

Les quatre secteurs d'activité de SNB ont généré des revenus de 50,8 millions de dollars en 2004-2005.

Prestation de services gouvernementaux

SNB est le point d'accès du public à quelque 270 services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples : en personne, par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province; par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1 888 762-8600; par Internet à www.snb.ca. La corporation offre une vaste gamme de services au nom de divers ministères et organismes, et accepte également des paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 59 municipalités.

Registres

SNB est responsable de trois registres électroniques offrant des renseignements publics qui font autorité :

- Registre des biens réels – actes de transfert, testaments, plans de lotissement, etc. associés à des parcelles de terre au Nouveau-Brunswick.
- Registres des biens personnels – avis de sûretés, jugements et autres réclamations concernant les biens personnels comme les automobiles, les véhicules récréatifs et les meubles.
- Registre corporatif – corporations, sociétés en nom collectif et raisons sociales enregistrées au Nouveau-Brunswick.

Évaluation foncière

SNB évalue tous les terrains, bâtiments et améliorations connexes aux fins de l'impôt foncier et gère le système d'évaluation et d'imposition foncières de la province. Les services d'évaluation de SNB sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier.

Infrastructure d'information géographique

SNB s'occupe de la création et de la mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

Vision de SNB

La vision de SNB consiste à assurer l'excellence dans la prestation de services gouvernementaux et de renseignements aux citoyens et aux entreprises. Sa mission consiste à fournir des services gouvernementaux à temps, partout et en tout temps. L'amélioration des services aux entreprises constitue toujours une priorité pour SNB.

En 2002, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a dévoilé son plan social et économique de 10 ans, intitulé *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick*. L'un des éléments constitutifs du plan, *Choisir l'innovation*, prévoit la création du site Web eNB.ca dans le cadre de la stratégie globale du gouvernement visant à bénéficier pleinement de l'économie numérique et des innovations en ligne connexes. SNB a entrepris l'initiative eNB durant l'exercice financier 2003-2004 afin de permettre au gouvernement de poursuivre son mandat visant à explorer des démarches commerciales nouvelles et novatrices et à offrir des services au Nouveau-Brunswick, au Canada et au monde entier.

SNB a également joué un rôle clé pour ce qui est de l'engagement du gouvernement visant à réduire les formalités administratives. Ces efforts ont mené à une modernisation importante du registre corporatif, de façon à faciliter le dépôt électronique des constitutions en corporation, des rapports annuels et d'autres dépôts. SNB a mis en œuvre un nouveau concept nommé le registre des entreprises qui offre un guichet unique d'enregistrement des entreprises en ligne pour les programmes provinciaux, fédéraux et municipaux. La corporation a établi un identificateur commun, c'est-à-dire un numéro d'entreprise (NE) pour chaque entreprise. Plus de 48 500 entreprises du Nouveau-Brunswick ont obtenu un NE. Les programmes participants comprennent de nombreux programmes de l'Agence du revenu du Canada, le registre corporatif de SNB et divers programmes de permis des ministères des Finances et de la Sécurité publique. Cette initiative a reçu un prix d'excellence CGR (*Canadian Government Review*) en matière de gouvernement en ligne en février 2005.

En novembre 2003, SNB a aussi remporté le Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir (CIPA) dans la catégorie services à la clientèle. Cette catégorie reconnaît l'excellence dans le service à la clientèle. En mai 2004, les Néo-Brunswickois ont attribué à SNB une cote de satisfaction de 92 % pour sa prestation de services. Ces deux reconnaissances incitent SNB à poursuivre ses efforts pour améliorer à la fois son niveau de service et le nombre de services offerts.

SNB continue à faire du Nouveau-Brunswick une province novatrice qui établit des normes supérieures en matière de prestation de services aux individus et aux entreprises.

À propos des registres

Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant à la propriété de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Depuis mars 2001, un système d'enregistrement des titres fonciers à l'échelle de la province est en place et jusqu'ici, 148 500 parcelles des 515 400 que compte la province ont été converties à ce nouveau système. Le registre des titres indique toujours l'état actuel du titre sans autre recherche. Le certificat de propriété enregistrée garanti par la province est un certificat de titre de nature générale qui donne une plus grande sécurité aux propriétaires fonciers et aux organismes prêteurs.

Les avocats, les examinateurs de titres et les arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs. En 2004-2005, les totaux pour les enregistrements de biens réels comprennent 102 373 documents, 3 473 plans et 76 469 documents supplémentaires associés à la conversion des parcelles en titres fonciers. De plus, 49 845 recherches ont été effectuées et 17 853 certificats de propriété enregistrée ont été demandés.

Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes foncières sont conservées sous forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de SNB et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

Le système PLANET de SNB est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartes et d'information sur les biens réels permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. À l'aide des nouveaux outils offerts par le système PLANET l'an dernier, le personnel de SNB affecté aux biens réels, les entreprises, les professionnels et le public ont maintenant accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes foncières et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

Le système permet également de consulter en ligne les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002, les images de la plupart des plans historiques et certains documents, qui appuient l'information relative aux titres fonciers.

Lancée en février 2005, la Gazette foncière est un référentiel contenant des avis fonciers permanents et temporaires et des renseignements connexes. Elle fournit aux ministères, aux municipalités et aux services d'urbanisme les outils en ligne nécessaires pour afficher et maintenir les avis concernant les parcelles de terre.

Registre des biens personnels

Le registre des biens personnels est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamation concernant les biens personnels, tels que les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le registre de biens personnels pour enregistrer facilement des sûretés en rapport aux biens personnels. Le registre offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

Le public peut accéder au système du registre des biens personnels à partir d'un bureau d'enregistrement de SNB au Nouveau-Brunswick, ou il peut avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en son nom.

Les chercheurs désirant des renseignements sur les biens qui portent un numéro de série peuvent accéder eux-mêmes au service Clic-privilège sur Internet afin de vérifier s'il s'agit d'un bien sur lequel est inscrite une sûreté. L'an dernier, SNB a remporté deux prix pour le développement de ce service. En février 2005, les provinces de l'Atlantique ont reçu un prix d'excellence CGR en

matière de gouvernement en ligne en récompense de leur collaboration intergouvernementale dans le cadre de l'élaboration du service Clic-privilège. En mai 2005, l'*International Association of Commercial Administrators* a décerné à Services Nouveau-Brunswick une récompense pour le développement de ce même service.

En 2004-2005, 123 274 enregistrements et 46 546 recherches ont été effectués dans le registre des biens personnels.

Registre corporatif

Le registre corporatif de SNB permet de constituer en corporation les corporations commerciales et les organismes à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick, ainsi que d'enregistrer les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles opèrent les sociétés en nom collectif et les entreprises à propriétaire unique. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer. Le registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées.

Des renseignements sur plus de 144 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles sur Internet. En 2004-2005, le public a effectué plus de 373 000 recherches dans la base de données. Plus de 45 000 documents sont classés chaque année. Approximativement 25 000 appels téléphoniques ont été traités et le personnel du registre corporatif a effectué plus de 4 600 appels aux clients.

Depuis ses débuts en juillet 2002, le dépôt électronique continue de prendre de l'ampleur et plus de 80 % des constitutions en corporation se font maintenant en ligne. SNB continuera de promouvoir l'utilisation du dépôt électronique par les entreprises et par le grand public en tant que moyen efficace et rentable d'utiliser le registre corporatif. Depuis mai 2005, tous les documents reçus qui doivent être classés sont balayés et imagés, devenant ainsi des dossiers électroniques. Les dépôts électroniques sont également conservés sous forme de dossiers électroniques. En juillet 2005, un système payant a été mis en place pour le public qui consulte la banque de données du registre corporatif. Le public y a accès par un abonnement Internet mensuel ou moyennant un paiement par transaction sur Internet ou par l'intermédiaire des TéléServices de SNB.

Récemment, une amélioration a été apportée au registre corporatif permettant d'inscrire automatiquement les modifications apportées aux noms de corporations dans trois différentes banques de données de SNB (le registre corporatif, le registre des biens réels et le système d'évaluation de la province). Cette amélioration a reçu un prix de l'*International Association of Commercial Administrators* en mai 2005.

Plans de travail actuels
DES REGISTRES

Cette section présente les plans de travail actuels de chaque registre. Il s'agit d'une section distincte permettant de comparer les différents registres. Cela permettra aux intervenants de compartimenter chaque registre, alors que les registres présentent un chevauchement élevé de thèmes, d'initiatives et de synergies.

Pour concevoir un plan stratégique efficace, il est important de reconnaître les différences et les similarités qui existent entre les registres. Par exemple, le registre corporatif a récemment commencé à imager les documents reçus dans le référentiel d'images qu'utilise le registre des biens réels. Quand ce référentiel d'images a été élaboré, on prévoyait que d'autres utilisateurs, comme ceux du registre corporatif, s'en serviraient un jour. Cela a influé sur la conception et l'élaboration du référentiel d'images. En conséquence, nous avons pu appliquer cette initiative de documents électroniques au registre corporatif à un coût nettement inférieur, comparativement aux autres solutions proposées. D'autres entités ont applaudi cet exemple marquant d'économie et de réutilisation de la technologie.

Les plans de travail actuels sont les suivants :

Registre des biens réels

- Offrir un accès électronique aux index historiques des cédants et cessionnaires qui se trouvent dans le registre des biens réels.
- Faire une analyse de rentabilisation portant sur l'accès électronique aux documents historiques du registre des biens réels.
- Mettre en œuvre la soumission électronique des documents qui se trouvent dans le registre des biens réels.
- Concevoir un plan permettant d'accéder anonymement à la Gazette foncière.

Registre des biens personnels

- Clic-privilège – Ce service a commencé en mai 2004.
- Accès par Internet au registre des biens personnels – Ce service a commencé en janvier 2005.
- Aucun changement de fonctionnalité n'est prévu dans un avenir rapproché.

Registre corporatif

- Étendre le dépôt électronique de documents, ce qui comprendra aussi le renvoi de documents à la personne inscrite par voie électronique.
- Élaborer et mettre en place un accès Internet public aux documents électroniques (classés depuis mai 2005).
- Faire une analyse de rentabilisation portant sur l'accès Internet aux documents historiques du registre corporatif (pour les documents datant d'avant mai 2005).

Voir l'annexe pour des renseignements précis sur la façon dont les documents sont classés dans chaque registre de SNB, la façon dont les dossiers sont conservés et comment le public peut y accéder.

Sondage
PROCHAINE GÉNÉRATION DE DÉFIS

La question élémentaire qui pourrait se poser est : Pourquoi est-ce que SNB se lance dans cet exercice de consultation? En y regardant de près, SNB dispose de registres à la fine pointe de la technologie et les plans de travail actuels visent le maintien de cet avantage. Pourtant, les registres de SNB se trouvent à un carrefour. Le consensus général indique que c'est maintenant le moment de vérifier la solidité du système et de s'assurer que les plans présentent une orientation adéquate et qu'aucune synergie ni occasion stratégique n'est manquée. De même, SNB doit décider, parmi ces programmes et ces services qui se font concurrence, de la meilleure répartition de ses ressources humaines et financières.

SNB souhaite adapter ses registres à la prochaine génération de technologies et de services à la clientèle ainsi qu'apporter des améliorations significatives à ses lois et règlements. Pour faire une analogie avec le hockey, SNB veut aller là où va se rendre la rondelle, et non là où elle se trouve maintenant.

Compte tenu de ce qui précède, vous trouverez ci-dessous des questions de base qui visent à susciter la réflexion. Cette liste ne prétend pas être exhaustive; il s'agit plutôt d'une liste permettant aux intervenants de SNB d'apporter des commentaires.

1. Plans de travail actuels des registres

1.1 Êtes-vous d'accord avec les plans de travail actuels des registres?

Oui ❑

Non ❑ Si votre réponse est non, veuillez svp préciser :

_____

_____

_____

1.2 Est-ce que certains éléments de ces plans de travail vous ont surpris?

_____

_____

_____

1.3 À votre avis, est-ce que des éléments manquent dans un ou plusieurs plans de travail?

_____

_____

_____

1.4 Dans ces plans de travail, existe-t-il des synergies qui ne sont pas suffisamment soulignées?

_____

_____

_____

2. Technologies actuelles utilisées dans les registres

2.1 Êtes-vous satisfait de la technologie actuelle utilisée dans les registres et de leur orientation technologique en rapport au classement, à l'entreposage, à la recherche et à l'accès des documents et des renseignements?

Oui ❑

Non ❑ Si votre réponse est non, veuillez svp préciser :

_____

_____

_____

2.2 Quelle serait votre méthode d'accès privilégiée à des renseignements ou à des documents qui se trouvent dans un ou plusieurs registres?

_____

_____

_____

2.3 Est-ce important pour vous que les renseignements des registres soient exacts?

_____

_____

_____

2.4 Dans quels secteurs aimeriez-vous que des améliorations soient apportées à la technologie?

_____

_____

_____

2.5 À votre avis, est-ce important que les personnes qui utilisent et qui classent les documents et les renseignements aient un seul nom d'utilisateur et un seul mot de passe pour tous les registres?

Oui ❑ Expliquez :

_____

_____

_____

Non ❑ Expliquez :

_____

_____

_____

3. Intégration actuelle des registres

Jusqu'ici, les registres ont été en quelque sorte des initiatives distinctes et séparées. SNB se propose d'examiner s'il faudrait considérer des possibilités d'intégration. Un exemple récemment mis en place est l'initiative consistant à adapter le registre des biens réels pour tenir compte des changements de noms de corporation effectués dans le registre corporatif.

3.1 À votre avis, quels autres domaines pourraient être intégrés?

_____

_____

_____

3.2 Est-ce que SNB devrait examiner de près l'analyse de rentabilisation pour que le numéro d'entreprise soit un identificateur commun qu'on utiliserait dans les registres?

Oui ❑ Expliquez :

_____

_____

_____

Non ❑ Expliquez :

_____

_____

_____

4. Environnement actuel relatif aux lois et aux règlements

4.1 Est-ce que les lois et les règlements actuels conviennent?

Oui ❑

Non ❑ Si votre réponse est non, veuillez svp préciser :

_____

_____

_____

4.2 Quelles nouvelles lois ou quels nouveaux règlements faudrait-il considérer?

_____

_____

_____

5. Autres secteurs d'activité de SNB

5.1 Existe-t-il des synergies et des occasions favorables parmi tous ces secteurs d'activité sur lesquelles SNB devrait insister davantage?

5.2 SNB envisage d'acquérir un progiciel de licences et de permis pour faciliter les activités d'octroi de licences et de permis à l'échelle gouvernementale. Quels programmes gouvernementaux devraient être considérés prioritaires pour ce qui est de l'amélioration des processus associés aux licences?

6. Service à la clientèle

SNB tient à offrir à sa clientèle un service exceptionnel. Le succès obtenu par SNB est en grande partie attribuable au maintien de cette perspective dans ses processus de planification, d'élaboration et de mise en œuvre.

6.1 Sur quels domaines est-ce que SNB devrait se concentrer pour améliorer ses registres?

6.2 Quels nouveaux services devraient être offerts dans les registres?

6.3 Y-a-t-il des services présentement offerts dans les registres qui devraient être éliminés?

6.4 Êtes-vous en faveur de l'établissement de différents droits (différence de prix) pour encourager la population à utiliser davantage les produits et les services sur Internet?

Oui ❑ Expliquez :

Non ❑ Expliquez :

6.5 Est-ce que SNB devrait élargir ses responsabilités ou ses programmes actuels?

Oui ❑ Précisez :

Non ❑ Précisez :

7. Fonctionner comme une entreprise et sortir des sentiers battus

En tant que corporation de la Couronne, SNB est appelée à fonctionner le plus possible comme une entreprise.

7.1 Pensez-vous que SNB atteint cet objectif dans son exploitation et sa gestion des registres?

Oui ❑

Non ❑ Si votre réponse est non, veuillez svp préciser :

7.2 De quelles manières est-ce que SNB pourrait devenir davantage entrepreneuriale dans ses opérations?

7.3 À quoi ressembleraient les registres si on appliquait un modèle purement commercial? À votre avis, les registres changeraient-ils beaucoup?

SNB aimerait aussi que les intervenants considèrent tous les éléments mentionnés ci-dessus, qu'ils examinent le statu quo et sortent des sentiers battus. Nous accueillons avec plaisir les approches et les initiatives innovatrices qui contribueront, à long terme, à déterminer la vision relative aux registres.

7.4 Cette section est réservée aux autres commentaires que vous pourriez avoir.

7.5 Finalement, nous aimerions connaître la fréquence avec laquelle vous consultez les registres.

	Tous les jours	Toutes les semaines	Tous les mois	Rarement
Registre des biens réels	❑	❑	❑	❑
Registre des biens personnels	❑	❑	❑	❑
Registre corporatif	❑	❑	❑	❑

Résumé

SNB s'engage fermement dans la voie de l'excellence pour ce qui est du service à la clientèle, de l'administration adéquate des registres et de l'innovation continue. Les défis d'aujourd'hui sont la réalité de demain. SNB s'engage à travailler encore plus fort et plus intelligemment dans tout ce qu'elle entreprend afin de faire face à ces réalités. C'est dans cette perspective que nous voulons examiner le succès actuel des registres et déterminer la meilleure stratégie qui s'offre à nous. Vos commentaires en tant qu'intervenant sont précieux dans la planification de cet avenir.

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce sondage.

Annexe

SITUATION ACTUELLE DES REGISTRES

	Registre des biens réels	Registre des biens personnels	Registre corporatif
Comment les nouveaux documents sont-ils classés dans ce registre?			
- version papier	Tous les plans et documents subséquents soumis pour l'enregistrement existent actuellement en version papier.	S. O.	Tous les formulaires peuvent être classés en version papier. On met l'accent sur le dépôt électronique. Des droits différents s'appliquent à certains types de classements afin de promouvoir le dépôt électronique.
- version électronique	• Plus de 99 % des demandes de conversion pour l'enregistrement foncier sont soumises en version électronique.	• 100 % des enregistrements et des recherches se font en ligne.	• On prévoit que d'ici la fin de l'exercice financier 2005-2006, 80 % du classement pourra se faire en ligne; 13 de la quarantaine de formulaires pourront être classés électroniquement
	• L'authentification du classement se fait sous forme d'un compte utilisateur spécialisé.	• On peut accéder au service Clic-privilège anonymement – le paiement se fait par carte de crédit. Des comptes ACOL (Atlantic Canada On-Line) sont nécessaires pour tous les enregistrements et les recherches autres que le service Clic-privilège décrit ci-dessus.	• L'authentification du classement se fait par carte de crédit.

	Registre des biens réels	Registre des biens personnels	Registre corporatif
Comment conserve-t-on les documents ci-dessus?	• Tous les plans et les documents sont balayés et conservés sous forme d'images en format PDF pour l'accès en ligne. On conserve une copie papier de tous les plans, mais seuls les documents du système d'enregistrement sont conservés en version papier. • Les demandes de conversion pour l'enregistrement foncier sont conservées en version électronique.	Tous les dossiers et les résultats de recherche sont conservés sous forme électronique.	Tous les documents sont conservés dans le référentiel d'images. Les dossiers papier seront balayés et les dossiers électroniques seront conservés dans le référentiel d'images.
Comment le public accède-t-il à ces documents?	On peut accéder à ces documents dans n'importe lequel des 13 bureaux d'enregistrement ainsi qu'en ligne pour les clients qui s'abonnent au service d'enregistrement et de cartographie de SNB (PLANET). Il y a des frais dans les deux cas.	Les renseignements de la base de données sont accessibles par Internet au coût de 8 $ par recherche. Les clients actuels peuvent accéder aux renseignements en utilisant le registre des biens personnels. Ceux qui font une recherche mais qui ne sont pas clients du registre peuvent chercher des biens qui portent un numéro de série en utilisant le service en ligne Clic-privilège.	• Pour 2005-2006, on prévoit offrir un référentiel d'images en ligne moyennant des droits d'abonnement. • Les renseignements de la base de données sont accessibles par Internet moyennant des droits perçus en ligne (droits par transaction ou droits mensuels pour les abonnés) ou par TéléServices (droits par transaction).
Comment conserve-t-on les dossiers historiques et comment y accède-t-on?	Les documents et les plans sont stockés sous forme d'images dans le système PLANET; de plus, à partir des images, on fait des microfilms qui sont stockés dans les archives provinciales.	Les dossiers sont conservés en version électronique.	Les documents sont stockés sous forme d'images de microfilm. Le personnel peut y accéder pour les demandes de renseignements du public. Des copies et des copies certifiées sont fournies moyennant des droits. On prévoit examiner les avantages et les coûts associés au transfert des images de microfilm au référentiel d'images et l'accès au public sur Internet moyennant des droits d'abonnement.